Milton Suárez Montero

EL ARTE DE LA EXPRESIÓN ESCRITA Y ORAL

IMPORTANCIA DEL CONTENIDO DE UNA CARTA Y ALGUNOS CONSEJOS EN LA ORATORIA

SEPTIEMBRE , 2013

Primera Edición

Editorial Sirena – Santa Cruz de la Sierra

Prefacio

Al transitar por la escuela de la vida en lo cotidiano, en el ejercicio profesional, en lo social, académico, político, *etc.*, vamos recogiendo y acumulando experiencia de lo vivido, de lo realizado y, que al final debe servir para estructurar y sistematizar nuevas ideas que resumidas en un documento pueda contribuir al mejor conocimiento de alguna disciplina en beneficio, principalmente, de la juventud estudiosa con ansias de superación constante y, por qué no de cualquier otro ciudadano que tenga las mismas inquietudes?.

A lo largo de mi carrera profesional y como Docente universitario especialmente en la Universidad Mayor de San Andrés (UMSA) de La Paz, he tenido la oportunidad de reconocer y experimentar lo importante que es saber combinar equilibradamente la redacción escrita y la expresión oral, particularmente cuando se trata de conferenciar delante de un auditorio, muchas veces exigente, de un tema de la especialidad o en otras situaciones, como ejecutivo improvisar un discurso.

He podido aprender también que existen profesionales, llámense ingenieros, médicos, militares, licenciados y otros que son eximios con la pluma y eruditos en su profesión, pero fracasan como disertantes y muchas veces en la redacción de su propia correspondencia; por ello, como se mencionó líneas arriba, es muy saludable perfeccionar ese equilibrio del que hemos hablado. Muchas persona lo tienen innato, inclusive sin ser académicos o leídos, y los que no, lo podemos adquirir con la lectura apasionada, la práctica y el ejercicio, aprovechando cualquier oportunidad inclusive en conversatorios de carácter familiar o entre amigos.

Entre los estudiantes universitarios, y con esto no quiero generalizar a todos ellos, porque los hay muy buenos, pero son los pocos, es alarmante y a veces decepcionante para el Docente analizar las pruebas de aprendizaje o ser tutor o tribunal en los proyectos de grado, la deficiente formación secundaria con la que llegan a la universidad en el conocimiento de la gramática castellana/española, y por antonomasia se refleja en la palabra escrita o dicción como también en la expresión verbal, ortografía, caligrafía, etc. Pero esta insuficiencia en el conocimiento de la enseñanza media no solo es en la lingística, sino en las demás disciplinas, particularmente en aquellos jóvenes salidos de los colegios fiscales

y del área rural, con rarísimas excepciones. De ello se desprende que la educación fiscal en el país está en crisis.

Con esa intensa preocupación y ante todo pensando en las generaciones venideras y otras en formación es que me propuse en ir seleccionando bibliografía y cuanto documento me llegaba a las manos, leerlo y extraer las ideas más interesante relacionada en el modo de cómo expresarse en forma escrita y expresión oral, primordialmente ante un público.

La presente comunicación está fundamentalmente razonada en la modesta experiencia del autor a lo largo de su itinerario profesional; material bibliográfico de cursos a los que entusiastamente asistió para enriquecer sus conocimientos y, en la actualidad con las facilidades que presta el Internet.

En ese contexto me permito presentar unas cuantas ideas en el presente documento que lo he titulado: **El arte de la expresión escrita y oral**, particularmente dirigido a los alumnos de la Carrera de Ingeniería Geográfica de la UMSA con los cuales compartí durante muchos años y a la juventud estudiosa de mi ciudad natal: Roboré, la Perla del Oriente o el *Paraíso Escondido*, allí en el extremo sudeste del departamento de Santa Cruz, y para cuantos crean que les puede ser útil en la vida diaria y desempeño profesional.

Santa Cruz de la Sierra,
septiembre de 2013 *Milton Suárez Montero*

Índice general

Parte I Cómo escribir cartas

1. Introducción 3

2. Planifique sus ideas antes de escribir 5

3. Al inicio de una carta 7
3.1. No empezar por decir a su lector lo que él ya sabe de antemano 7
3.2. No tarde demasiado en entrar en materia 8
3.3. No diga nunca a su lector que el falló, olvidó hacer algo o cometió una equivocación 8
3.4. No deje que la apertura de su carta suene brusca o sin tacto 8
3.5. Hable en términos de usted, no yo o nosotros; tenga en mente el problema o la situación del lector 9
3.6. Tómese la oportunidad de decir algo agradable o felicitar a alguien siempre que sea posible 9
3.7. Sea positivo, no negativo 9
3.8. Haga notar la urgencia de la situación 10
3.9. Redacte su correspondencia de tal manera que despierte curiosidad 10
3.10. Cuando se equivoque, admítalo 10
3.11. Muestre simpatía y amabilidad 11
3.12. Tenga siempre buen humor 11
3.13. Use las felicitaciones 11
3.14. Seamos obsequioso y lisonjero 11
3.15. Haga la apertura de su carta diferente 12
3.16. Use su imaginación 12

4. En la parte media de una carta 13
4.1. Claridad 13
4.2. Evite términos demasiado técnicos 14
4.3. Tenga cuidado al utilizar palabras rimbombantes o aquellas con más de un significado 14
4.4. Trate de no usar expresiones complejas que divaguen con demasiadas vueltas 14
4.5. Dedíquele mucha atención a su gramática 14
4.6. Sea coherente 15
4.7. Que su carta esté completa 15
4.8. Las cartas completas consiguen acción 15
4.9. Las cartas incompletas causan más trabajo 16
4.10. La carta debe ser concisa 16
4.11. Oraciones largas y complicadas 17
4.12. Oraciones cortantes 17
4.13. Cortesía 18
4.14. Haga sentir importante al lector 18
4.15. Nunca pronuncie sermones 18

5. Para terminar una carta 21
5.1. Expresar afecto o aprecio por la persona 21
5.2. Cumplimentar o felicitar 22
5.3. Ninguna acción 22
5.4. Pedir disculpas y expresar sentimientos 22
5.5. Final personal 23

6. Palabras claras y sencillas 25
6.1. Líbrese de frases favoritas o trilladas 26
6.2. Use expresiones actualizadas 26

7. Decir *No* ¿Cómo puede hacerlo con cuidado? 27

Parte II Cómo hacer discursos

8. Elaborando discursos 31
8.1. Planifique su discurso 31
8.2. Asegúrese de que el tema le es bien conocido 32
8.3. Deseo de dar su conferencia o discurso 32
8.4. Escríbalo usted mismo 32
8.5. Planifíquelo 32
8.6. Apresúrese a un comienzo rápido e interesante 32
8.7. Dé ejemplos de lo que usted quiere decir 33

8.8. Mezcle conversación en su conferencia 33
8.9. Termine con estruendo 33

9. Oratoria y habilidades de comunicación 35

10. Organización y preparación del discurso 39

11. Etapas en la preparación del discurso 41
11.1. Elección del tema 41
11.2. Búsqueda y selección de la información 41
11.3. Auto elaboración de ideas 42
11.4. Partes de un discurso 42
11.4.1. Introducción 42
11.4.2. Desarrollo 43
11.4.3. Conclusión 43

12. Métodos en oratoria 45
12.1. El discurso improvisado 45
12.2. El discurso preparado 47

13. Discursos especiales 49
13.1. Discurso Informativo 49
13.2. Discurso persuasivo 50
13.3. Discurso para entretener 51
13.4. Presentación de oradores 52
13.5. Discurso conmemorativo 52
13.6. Discurso de bienvenida 53
13.7. Discurso inaugural 53
13.8. Discurso de sobremesa 53
13.9. Discurso por radio 54
13.10Discurso por televisión 54
13.11Discurso fúnebre 55
13.12Discurso de otorgamiento de premio 55
13.13Discurso de agradecimiento 55

Referencias 57

Parte I
Cómo escribir cartas

Capítulo 1
Introducción

Todos los días oímos y leemos cuán rápidamente están cambiando las cosas. La tecnología parece haberse adueñado del mundo: quién creería que la computadora iba a superar tan rápidamente a las elegantes máquinas eléctricas en la década de los 70 y 80's, y que rehacer un documento, ahora es cuestión de minutos, cuando con la tradicional máquina significaba reescribir desde la primera página. La movilidad del mundo y la tecnología es la regla, actualmente.

El altisonante y rebuscado estilo de la comunicación escrita pasó a la historia; y a los hombres de empresas, profesionales o de cualquier actividad, se los conoce más por la forma cómo escriben y cómo se desenvuelven en público.

Escribir no es fácil para muchas personas, pero esto se puede solucionar muy fácilmente: tener mucho apego a la lectura y ejercitarse en la escritura. De hecho, una gran parte de la solución depende de olvidar que debe seguirse cierto tono, adoptar cierto estilo, pero más que todo y lo más importante es, ser uno mismo; es decir ser original.

Ayuda también a conocer algunos de los motivos por los cuales personas inteligentes y capaces, escriben cartas cayendo en errores por las mismas razones: se dejan vencer por la presión del trabajo y no planifican debidamente sus cartas antes de escribirlas o le dejan todo a que la eficiente secretaria las redacte.

No se debe olvidar que una carta tiene el significado exacto de lo que el lector de la misma le concede. La comunicación escrita es un proceso de dos pasos: lo que usted dice y lo que la otra persona lee.

Usted cae en lo trillado sin darse cuenta. Si toda la carta suena igual; si usa la misma expresión al empezar, al terminar y así a lo largo de toda ella, es muy probable que esta no obtenga el efecto que usted desea, porque la redacción de su texto indica que usted no pensaba en lo que escribía.

Se rehúsa a escribir con la naturalidad con la que habla; y el resultado es repetir directamente algo estereotipado o la fraseología de otras personas. El problema es que estas frases muchas veces no expresan lo que quiere decir; es decir en la forma en que usted lo diría. Supone que el estilo de conversación al escribir no es suficientemente digno en la

comunicación. No existe cosa más agradable que escribir con naturalidad, en cambio lo vergonzoso es rebuscar en la fraseología.

Para olvidar esos problemas siga los siguientes pasos:

- Escriba como habla, en un tono de conversación natural.
- Sea usted mismo, no trate de imitar el estilo de otras personas.
- Escriba para expresar lo que quiere decir, lo que siente y no para impresionar; use palabras que se entiendan fácilmente y apártese de términos demasiado técnicos, altisonantes y rebuscados.
- Utilice su imaginación, encuentre nuevas formas de decir aquellas antiguas cosas. Tenga siempre consigo el diccionario del habla castellana, de sinónimos, antónimos y las facilidades que le brindan los programas de computación y, si es una correspondencia de carácter técnico utilice el léxico apropiado.
- Sea sincero, sea amable y respetuoso. Nunca escriba una carta cuando está dominado por el enojo porque puede estar equivocado.
- Use palabras vivas, no muertas; verbos activos y no pasivos.
- Escriba en términos de usted y no de nosotros.
- Recuerde que escribir cartas es el arte de despertar las emociones de otras personas.

Capítulo 2
Planifique sus ideas antes de escribir

Una carta hecha sin pensar usando palabras en las que no se ha concentrado completamente, buscando solamente acabar cuanto antes y haber olvidado toda su importancia, será leída con el mismo entusiasmo como cuando uno lee una guía telefónica. Por consiguiente, existe la posibilidad de que la persona que reciba esa carta escrita en esas circunstancias, la olvide rápidamente, la envié al archivo o al basurero. Esto es todavía, suponiendo que la lea.

Producir buena impresión personal requiere concentración; no vendrá así automáticamente cuando la carta se envíe por correo.

Una vez que usted ha establecido un patrón antes de escribirlas, sus cartas mejorarán, y escribir será divertido y le tomará menos esfuerzo. Aquí le proporcionamos algunas ideas prácticas:

- *Asegúrese* que tiene todos los detalles (información al respecto) acerca del tema que tratará su carta.
- *Conozca* la razón principal por la que está escribiendo. Por ejemplo, congraciarse con alguien que se quejó y está ofendido, decir no a una solicitud, *etc.* Cualquiera que sea la razón, téngala siempre presente y segura en su mente antes de escribir, y procure incluirla en la carta, tan pronto como sea posible y en forma clara.

Si su carta tiene otro propósito que cumplir, busque inmediatamente la manera de manejar la situación antes de escribir la primera palabra.

Si su escrito tiene el propósito de inducir a alguien a tomar una acción determinada, asegúrese de decirlo así, y el tiempo en que debe hacerse.

La buena planificación requiere concentración. Se sugiere hacerla en las primeras horas de la mañana porque los teléfonos, particularmente los celulares, rara vez suenan y los visitantes no acostumbran llegar muy temprano; además que sus ideas a esas horas de la mañana son más lúcidas, pues aún no están ocupadas con los problemas del día.

Escriba borradores para usted cuando haga sus planes, pero no escriba la carta hasta que haya encontrado las frases adecuadas en su mente. De esa manera evitará usar palabras y frases incorrectas y comunes y, a veces ofensivas.

El preparar un formulario para planificar sus cartas actúa como guía para todas sus ideas que usted deberá tener claramente en su mente, antes de poner una sola palabra en el papel o en la pantalla de su ordenador. Una vez que usted haya llenado la hoja de planeación, su carta estará prácticamente escrita y no existe la probabilidad de que se haya olvidado de nada de lo que debe incluir.

Una hoja de planeación debe contener lo siguiente:

- ¿Cuál es el propósito de mi carta?
- ¿Qué puntos debo incluir o tocar en la carta?
- ¿Qué sentido debo darle a mi carta?

Utilizando esta metodología se pueden dar respuestas a cartas difíciles con mucha facilidad y muy efectivas. Con la planificación de las cartas previamente se puede conseguir que:

- Las cartas se entiendan mucho más fácilmente;
- Llevarán todos los puntos importantes en su contenido.
- Se dará respuesta a todas las preguntas;
- Y los mensajes serán más cortos.

La importancia de todo esto se verá cuando usted está trabajando con un problema complicado o un asunto largo, ayudándolo a organizar, separar y analizar sus pensamientos antes de empezar a dictar o escribir. Planificar por adelantado puede ayudarle a adquirir un tono adecuado para llevar a cabo sus propósitos.

Sin embargo, seamos realista: planear de la manera indicada toma mucho tiempo y usted no se pondría a hacer una hoja de planificación cada vez que tuviera que escribir una carta, nada más cuando se trate de un asunto delicado. Pero tal vez a la larga le beneficiará el sistema mientras va aprendiendo, planeando todos sus mensajes en esta forma por un lapso corto o largo, según lo necesite. Verá usted cuán fácil será, a posteriori, redactar una correspondencia.

Capítulo 3
Al inicio de una carta

El encabezado de una misiva es la oración o frase de apertura las que tienen la responsabilidad de atraer la atención del lector. La apertura o el inicio de una carta tiene un impacto sorprendente, ya que si al comienzo no crea interés, las posibilidades son que el resto de la misma no llegue a leerse.

Es notable el hecho de que muchas cartas que tienen un comienzo aburrido y sin el estilo correspondiente, no provoque interés, por el contrario perjudican seriamente, aburren y, las posibilidades de que consigan el fin deseado, son escasas.

El comienzo de una carta es tan importante como cualquier presentación personal. Esta será juzgada y usted también por la impresión que deje. Un inicio malo o inapropiado es como un débil apretón de manos y será juzgado igualmente negativo.

Contrariamente, un buen comienzo colocará a su lector en un cuadro mental receptivo para el resto de su mensaje y mejorará considerablemente sus oportunidades de lograr lo que se propone.

3.1. No empezar por decir a su lector lo que él ya sabe de antemano

.

Estimado señor Montero:

Tenemos en nuestro poder su carta del 3 de mayo en la cual nos solicita que le enviemos los Bs 5 000 . . .

Este primer párrafo repite lo que su remitente escribió. Así que está perdiendo el tiempo y haciendo que lo pierda el. No diga mas nada. Dígalo así:

Estimado señor Montero:
Efectivamente le podemos enviar los Bs 5 000 y lo haremos en fecha próxima.

3.2. No tarde demasiado en entrar en materia

Estimado Tomás:
El otro día me encontré con Pedro Ribera, quien me dijo que hablando con su esposa supo que no habías estado bien este verano. Te escribo para saber cómo te sientes.

Lo correcto sería:

Estimado Tomás:
¿Cómo estás? Acabo de enterarme de que no pasaste bien el verano.

3.3. No diga nunca a su lector que el falló, olvidó hacer algo o cometió una equivocación

Estimado señor Quiroga:
Olvidó usted incluir su cheque en pago de los libros que ordenó. No podemos enviarle hasta no tener su remesa.

Una situación embarazosa de ese tipo se podría resolver de la siguiente forma:

Estimado señor Quiroga:
Con mucho gusto dimos entrada a su pedido por los libros que solicitó. Desafortunadamente, el cheque no estaba incluido. Pero tan pronto lo recibamos se le enviará el pedido.

3.4. No deje que la apertura de su carta suene brusca o sin tacto

Estimada señorita Zenteno:
Usted nos informó que no había visto un médico durante los pasados cinco años. Y acabamos de enterarnos de que no fue así.

Con esta introducción o apertura usted le está diciendo a la señorita que es una mentirosa. Siempre conceda a las personas el beneficio de la duda. Hágalo de la forma siguiente:

Estimada señorita Zenteno:
A nadie le gusta recordar las cosas desagradables. Y estoy seguro de que esa fue la razón por la que usted olvidó su visita al médico hace algunos años.

3.5. Hable en términos de usted, no yo o nosotros; tenga en mente el problema o la situación del lector

Estimado Rolando:
Nosotros sabemos que nuestro producto es excelente, y nos da mucho gusto que lo estés vendiendo muy bien en tu ciudad.

Lo mejor sería así:

Estimado Rolando:
Has hecho un excelente trabajo al dar a conocer tan bien nuestro producto en tu ciudad.

Todos somos egoístas en el fondo. A todos nos gustaría que nos adulen. Una pequeña dosis de halagos hace pensar a la gente que se lo necesita.

3.6. Tómese la oportunidad de decir algo agradable o felicitar a alguien siempre que sea posible

Amigo Pedro:
La verdad que te felicito. Estupendo. Me refiero a las noticias acerca de tu nuevo puesto. Ahora con más placer discutiré contigo un nuevo equipo que deseo ordenar.

Esta otra redacción suena fría y desinteresada. Veamos otra mejor:

Estimado Pedro:
Yo estoy pensando ordenar un nuevo equipo. Ya que tú tienes ahora un puesto más alto en tu compañía, pensé hablar contigo acerca de esto.

A todos les gusta que se les diga que han hecho un buen trabajo, sin importar quién haya sido la persona que los designó en el puesto.

3.7. Sea positivo, no negativo

Estimado señor Cortés:
Tenemos el gusto de informarle que muchos de los gastos de su hospitalización serán cubiertos por su póliza. Sin embargo, quedarán algunos pendientes.

Por el contrario, aprecie el sentido negativo de la siguiente redacción:

Señor Cortés:
Sentimos mucho informarle que solamente podremos cubrir parte de sus gastos de hospitalización. Nuestra póliza no los cubre todos.

Con la primera carta (en forma positiva) no se sintió tan mal al saber que no cubrían todos sus gastos. Pero con la segunda (negativa) está molesto.

3.8. Haga notar la urgencia de la situación

Estimado señor Pérez:
Como usted sabe, nuestro informe trimestral sobre resultados de ventas tiene que estar terminado el día 23.Nos gustaría recibir sus datos para completarlos.

Como se puede apreciar, en primer lugar, no especifica exactamente para cuando necesita, ni tampoco el mes.
Lo correcto sería:

Estimado señor Pérez:
El tiempo se está acabando... y tenemos solamente una semana para entregar el informe sobre los resultados de ventas del último trimestre y para completarlo necesitamos sus datos.

3.9. Redacte su correspondencia de tal manera que despierte curiosidad

Apreciado Juan:
¿Qué te parecen 1000, 2000 o 5000 dólares? Bueno esto es lo que puedo conseguirte por tu auto usado. ¿Estás interesado?

Eso se podría decir en forma más correcta de la siguiente forma:

Estimado Juan: Si estuvieras interesado en cambiar tu auto por uno nuevo, creo que podríamos ofrecerte 5000 dólares para tomártelo por otro. Infórmame si estás de acuerdo.

¿No es cierto que se suena mejor?

3.10. Cuando se equivoque, admítalo

Estimado señor Tejerina: Está usted en lo justo; cometimos un error en su recibo y le pedimos las disculpas necesarias. Ahora le adjuntamos el recibo correcto.
En lugar de la anterior redacción esta suena mucho mejor:
Estimado señor Tejerina: Su recibo debería haber sido por la cantidad de 200 dólares en lugar de 250 dólares. Le estamos enviando su estado de cuenta corregido.

A todas las personas les gusta encontrar errores; ese es nuestro espíritu sadista, pero cuando la persona lo admite nos hace sentir muy superiores.

3.11. Muestre simpatía y amabilidad

Apreciado señor Humérez: A pesar de que sólo nos hemos conocido a través de la correspondencia, yo siento que lo conozco personalmente por la amabilidad de sus expresiones. Si hay algo que pueda hacer para liberarlo un poco de su actual carga de trabajo, no tiene más que decírmelo.

3.12. Tenga siempre buen humor

El humor puede ser un vigorizante en una correspondencia, pero también puede ser un juguete muy peligroso. Úselo con mucha cautela. Así que ejercite su juicio al hacerlo. Esta recomendación del buen humor, puede ser utilizada con personas de cierta confianza o amistad, principalmente.

3.13. Use las felicitaciones

Felicitaciones, señor Director, usted a hecho lo que debía hacer a favor de la institución, en la defensa intransigente del prestigio de la misma y de todos sus miembros.

A todos nos gusta saber que hemos sido reconocidos por un hecho. Así creemos que el señor Director se sentirá henchido de orgullo.

3.14. Seamos obsequioso y lisonjero

Señor Ingeniero:

En reconocimiento a sus altos dotes y cualidades morales y éticas, conocimientos y experiencia en la materia sobre recursos naturales, me permito solicitar de usted, quiera aceptar ser mi asesor en mi Proyecto de Grado.

3.15. Haga la apertura de su carta diferente

Una carta puede empezar de muchas maneras diferentes; puede ser efectiva en muchas formas diferentes, y puede lograr su objetivo de manera también disímil. Y la clave de su éxito es la palabra diferente.

3.16. Use su imaginación

El éxito de cualquier carta depende en gran parte de su comienzo. Dedíquele tiempo, piénselo, y cuando tenga un buen comienzo, el resto de la carta le resultará fácil. El comienzo preciso y cabal que usted use dependerá, naturalmente, de lo que pretenda con su carta y del destinatario.

No existe una lista de aperturas que pueda ser aplicada a todas las situaciones. No hay una fórmula o receta para este caso. Los buenos comienzos requieren dedicación, y si estos van a influir en el lector, bien vale la pena unos minutos adicionales que se tomó para pensarlo.

Capítulo 4
En la parte media de una carta

Créalo o no, existe una diferencia entre el comienzo y el cuerpo o parte media de una carta. El buen comienzo de una carta, como se ha visto líneas arriba, resulta un instrumento importante para atraer el interés de su lector; es decir, despierte interés de lo que vendrá después. Algo así como el olor del queso que atrae al ratón y lo lleva a la trampa.

Una vez lo tenga construido el comienzo, sepárelo y empiece con el cuerpo de la carta. Es en esta parte donde debe presentar su caso, es donde usted señala el punto que quiere transmitir, es donde usted pone la base de cualquier decisión o idea y explica el porqué y el para qué de lo que debe ser. Es decir este es el queso que prometió en el momento de la apertura y, qué características debe tener ese queso? Aquí van algunas de esas características.

4.1. Claridad

Una carta clara es aquella que dice lo que usted quiere que diga, de tal manera que no puedan existir equívocos. Acuérdese de que la comunicación por escrito lleva consigo no solo lo que usted escribe, sino lo que el lector lee e interpreta y pueden ser dos cosas completamente diferentes.

Las palabras que usted usa son producto de su educación, experiencia, actitud y personalidad; y el significado que el lector les dé, depende también de su educación, experiencia, actitud y personalidad.

Cuando se ponga a escribir una carta dedique algunos minutos a pensar cómo es su lector y cuánto sabe del asunto de que se está tratando, así como lo que desea usted que él conozca.

Obviamente, cada carta tendrá que ser escrita para una circunstancia precisa, pero hay buenas reglas generales para obtener claridad en su redacción.

4.2. Evite términos demasiado técnicos

Si se dirige, particularmente, a alguien que no conoce esa terminología; es decir alguien que seguramente no tiene la menor idea de la significación de dichos términos, use palabras comunes y corrientes.

Los términos técnicos tal vez lo impresionen a usted y le proporcionen la sensación de que realmente sabe de lo que está hablando; pero lo más probable es que su lector no tenga la menor idea de lo que usted quiere decir. Y con esto acaba el propósito de su carta; además que lo hace parecer como muy desconsiderado y presumido.

4.3. Tenga cuidado al utilizar palabras rimbombantes o aquellas con más de un significado

Recuerde que las palabras correctas y más cortas, no solo hacen su carta más fácil de leer, sino que le dan un elemento de precisión a su significado. Esta precisión puede ser importante si está escribiendo a un puritano que lee lo que ellas significan de acuerdo con el diccionario, y no por lo que el uso común las ha hecho significar.

4.4. Trate de no usar expresiones complejas que divaguen con demasiadas vueltas

No caiga en las redes de frases llenas de palabras, párrafos o expresiones que quieran abarcar más de un pensamiento o punto a la vez. Limítese a suponer que el alcance de atención de su lector es muy limitado por las múltiples ocupaciones que tiene. El no se tomará el trabajo de seguir el proceso de su pensamiento a través de vueltas y giros sin fin.

4.5. Dedíquele mucha atención a su gramática

La perfección al escribir por sí sola no es el objeto de su aprendizaje, exige también la corrección a fin de que sus cartas sean más claras. Los errores gramaticales crasos, particularmente la ortografía y redacción, enlodan las aguas y le hacen aparecer ignorante. Si tiene dudas sobre la ortografía de una palabra, recurra al diccionario y otros medios que le brinda la tecnología moderna.

Por ejemplo, la siguiente pregunta:

¿Es usted una vieja fanática de películas?

La respuesta de la mujer a quién usted interrogó sería la siguiente:

He asistido al cine por muchos años, pero ciertamente no me considero vieja.

No solamente se sintió ofendida la persona por la pregunta, sino que el interlocutor no consiguió la respuesta deseada.

La pregunta debería haber sido así:

¿Es usted una fanática de las viejas películas?

Por lo tanto asegúrese que la gramática que usa no dé a sus cartas el significado que no pretende.

4.6. Sea coherente

Sus cartas deben tomar al lector de la mano y guiarlo a través de sus pensamientos a la misma conclusión que usted llegó. No dé vueltas indistintamente de un punto a otro. Piense lo que quiere decir, organice sus ideas y luego diga solamente lo que pretende decir en la forma más clara posible y precisa.

4.7. Que su carta esté completa

Una carta incompleta es aquella en que no se informa al lector el número de su asiento que tiene en el estadio o en el cine, por ejemplo, y no se le dice en qué estadio o teatro, o cuánto cuesta la entrada. Esos pequeños detalles como los mencionados constituyen grandes diferencias o errores, muchas veces imperdonables.

Para que su carta sea completa, acostúmbrese a realizar las siguientes preguntas: quién, qué, cuándo, dónde, cuánto, por qué y cómo.

4.8. Las cartas completas consiguen acción

Su carta fracasará si no le ha dicho al lector todo lo que él necesita saber, ya sea para emprender alguna acción o llegar a una decisión. Veamos el siguiente ejemplo:

> Con motivo del próximo aniversario de la Facultad estamos celebrando una serie de conferencias técnica-científicas, por lo que invitamos a usted quiera honrarnos con su presencia los días del 11 al 15 de abril del año en curso. Sinceramente.

En esta carta invitación no se ha proporcionado la suficiente información para incitarlo a que se decida a ir o no. Pues observe usted que no se menciona dónde está ubicada la tal facultad ni de cuál se trata; no le indica la hora y si fuera en un edificio no señala en qué piso, *etc.*

4.9. Las cartas incompletas causan más trabajo

Generalmente cuando la carta está incompleta tarda en llegar la respuesta y culpan al destinatario a dudar de su inteligencia y negligencia. Pero generalmente la persona que escribe es la que ha originado esta situación, por haber redactado una carta incompleta; pero esto no es un delito porque hasta la gente mejor intencionada cae en estos errores; pero nunca las personas que planean y meditan sus cartas. Si su carta no contiene las palabras mágicas dónde, cuándo, cómo y para qué, su carta estará incompleta y ha perdido su tiempo.

4.10. La carta debe ser concisa

Ser conciso es simplemente escribir lo que se tiene que decir en pocas palabras como sea posible; vale decir breve. Eso no quiere decir que usted sea descortés o poco detallista. Pero sí quiere decir que no se deje llevar por su entusiasmo y siga y siga escribiendo.

La redundancia y las palabras superfluas son una pérdida de tiempo para usted y para el lector. Una carta concisa deja fuera las palabras innecesarias, pero incluye todo lo indispensable para enviar su mensaje con resultados positivos.

Aquí nuevamente la planificación y la meditación de su carta antes de escribir son muy importantes. Si usted tiene una visión clara en su mente de lo que quiere decir, menos obligación tendrá de darle vueltas al asunto tratando de explicarlo. El no ir al grano directamente y enredar las cosas por escrito, se hace tedioso y el tedio impide la lectura y el interés de continuar con la lectura. No es necesario dar detalles innecesarios y repetir lo que el lector sabe de antemano.

En lo posible no use palabras largas para decir una cosa, cuando puede decirlo con otras cortas. Por ejemplo, use decir, en vez de notificar, nota o carta, en vez de comunicación, enviar, en vez de remitir, *etc.*

Recuerde: mientras más largas sean sus frases y oraciones y más palabras use para decir lo que quiere, serán mayores las probabilidades de perder a su lector. No se arriesgue. Esto no quiere decir que usted sea un simplista, sino que evita complicaciones. Ejemplo:

Señor Lozada:
Sería usted tan amable de firmar la autorización adjunta y devolvérnosla en el sobre rotulado y timbrado anexo?

En forma más simple:

Señor Lozada:
Por favor firmar la autorización adjunta y regresarla pronto en el sobre anexo.

Entresacando las frases largas no se harán automáticamente más cortas sus cartas. De hecho la longitud de cualquier mensaje se determina solamente por lo que se tiene que decir, y no hay un límite arbitrario para juzgar. Si usted necesita veinticinco palabras para expresar algo, utilícelas. Si necesita cincuenta páginas, utilice las cincuenta. Aquí sólo se sugiere que no desperdicie ninguno de los espacios innecesariamente.

4.11. Oraciones largas y complicadas

Las palabras y frases cortas le ayudan a ir al grano con rapidez. Las frases largas y complicadas son difíciles de leerse; generalmente incluyen varios pensamientos y el lector deberá barajar los mismos hasta ver qué es lo que la carta se propone. Veamos:

Me tranquiliza la mente la sensación de ligereza que me produce pensar que sería muy placentero para mi tener a alguien como usted para compartir mis adversidades y soledad, así como mis triunfos. Por ello la he seleccionado a usted la candidata principal para que sea mi pareja. Una respuesta afirmativa me será muy apreciada.

Acaso no sería mejor, más fácil y ciertamente más efectiva decirle simple y directamente:

Te casarías conmigo?

Usar frases extremadamente largas retrasa la llegada del mensaje al meollo del asunto y, esa clase de retórica es una invitación a la dilatación en la respuesta y, para que el lector/a haga su carta a un lado.

4.12. Oraciones cortantes

Naturalmente, existe un límite hasta el cual se puede llegar para acortar las frases. No hay una regla que seguir, simplemente el buen juicio. Normalmente, la trampa que se esconde detrás de las frases cortas es que estas pueden ser en un momento, rudas y mal interpretados; tan cortantes que saquen de quicio al lector. A estas cartas les falta calor y tacto, haciendo que las personas se enojen; llegando al extremo que usted estaría insultando a cualquier persona al escribir.

4.13. Cortesía

Una vez que la carta haya tomado forma en su mente y se encuentre usted en situación de empezar a escribirla, tenga presente una cosa muy importante: cómo decir lo que va a decir. Las cartas se escriben, obviamente, para lograr algún propósito. El tono de una carta, las palabras usadas, la actitud prestada a la misma, pueden eliminar completamente cualquier probabilidad de un resultado positivo.

Por lo común las personas que escriben, su propósito no es ofender o irritar deliberadamente a los destinatarios de sus cartas, pero es sorprendente el número de cartas que ofenden o irritan a la gente.

Estas cartas están llenas de suposiciones o actitudes que los autores ni soñarían expresar en una conversación frente a frente. Este triste resultado se debe en gran parte a la falta de dedicación al momento de redactar la carta y de conocimiento o preocupación por las buenas relaciones humanas.

4.14. Haga sentir importante al lector

A casi todo el mundo le gusta sentirse importante; la mayor parte de la gente está concentrada en sí misma; muchos son escépticos. Es bueno que se tomen en cuenta estos rasgos de carácter. De otra manera, usted puede molestar a las personas y las personas a quienes se les ha molestado son las que causan dificultades.

Para evitar en gran parte aquello, ponga al lector en su carta, menciónelo. El uso exagerado de *yo* o *nosotros* y dichos similares, es veneno para su lector. Lo más seguro es que pierda el interés en lo que usted escribe si es que tiene el más ligero sentimiento de que está colocando sus propios intereses antes de los de él. Por ejemplo la siguiente carta:

Nosotros recibimos su carta y estamos investigando el asunto. Tan pronto como nosotros hayamos tenido la oportunidad de reunir la información de nuestros archivos, le daremos una respuesta completa.

De la carta se deja entrever la clara impresión de que el autor de la misma le importa un bledo a su lector. Como podrá ver la palabra usted, aparentemente nunca le vino a la cabecita.

4.15. Nunca pronuncie sermones

Algunas personas son dadas a sermonear a sus lectores hablándole con una actitud paternal que molesta. Si usted es así, le irá mejor si no escribe cartas. Todos debemos evitar usar expresiones que vayan contra la predisposición del lector. A la gente le encanta encontrar

significados en lo que se dice en las cartas, y no cuesta mucho trabajo encontrar errores donde no hay, o no se tuvo la intención de incluirlos.

Aquí van algunos de esos términos que muchas veces encolerizan a la gente:

> Aparentemente usted no se dio cuenta; su carta no está clara; está usted equivocado; no está usted siendo razonable, *etc.*

Se apacigua sus nervios al pensar en esas frases. Pero por amor de Dios, no le dé a conocer a su lector lo que usted piensa. Si sus cartas tienen el propósito de lograr algo completo, conciso y cortés, estas son las características principales de cualquier buena carta.

Capítulo 5
Para terminar una carta

Al igual que el resto de su carta, el final debe ser planeado y razonado. Deberá referirse lógicamente a lo que antecede y deberá dejar al lector con una impresión favorable. El final es la última parte del mensaje que recibirá el lector. Asegúrese de que lo recuerde siempre. Si lo deja caer en el olvido, hubiera sido como si no le hubiese escrito.

Se estima que el 60

Cualquiera que sea su modo de pensar, su carta falló. Si usted desea que su lector dé pasos efectivos de lo que pide, sus finales deben decirle al lector:

- Lo que usted quiere que se haga.
- Cuándo debe hacerse.
- Cómo debe hacerse.

Todo esto puede lograrse sin llegar a parecer antagónico u ofensivo; simplemente muestre a su lector cómo se beneficiará haciendo lo que usted dice. Ejemplo de cómo lograr aquello:

> Si puede darnos los números finales para este viernes, podremos cumplir con el plazo estipulado por usted; de otra manera, el proyecto se pasará del tiempo previsto.

5.1. Expresar afecto o aprecio por la persona

A las personas les gusta saber que son apreciadas. Les gusta que se les den las gracias por lo que hacen, aún cuando no sea mucho. Siempre que escriba una carta acusando recibo de un favor recibido o para decirle a alguien que aprecia lo que ha hecho, el final de la carta es el lugar más apropiado y efectivo para que su mensaje encuentre receptividad. Ejemplo:

> Cómo podemos darle las gracias por todo lo que ha hecho por nosotros. Fue usted tan gentil cuando tanto lo necesitábamos.

5.2. Cumplimentar o felicitar

Una de las grandes debilidades del hombre es su tendencia o propensión a la adulación, y eso a la gente le encanta; pero tendrá éxito si lo usa apropiadamente. Si es usted sincero y el lector sabe que lo está adulando de una manera sincera, es la forma más efectiva para terminar una carta. Y esto puede ser un buen camino para estimular a la gente hacia metas fijadas. Veamos cómo se puede expresar:

¡Es muy loable saber que su institución reconoce que usted es una persona idónea para el desempeño de ese cargo!. ¡Felicitaciones por su nuevo nombramiento!

5.3. Ninguna acción

Cuando las cartas no tienen que concentrarse en obligar al lector a que haga algo específico, el final es una magnífica oportunidad para crear buena voluntad hacia su persona. Finalice con algo amable, amistoso, pero lo más importante es decir algo. No termine su mensaje en un exabrupto, sin una frase final que alague al destinatario. Así, por ejemplo:

Al agradecerle por la deferencia, aprovecho de la oportunidad propicia para expresarle los testimonios de mi consideración más distinguida.

Cordialmente.

5.4. Pedir disculpas y expresar sentimientos

El orgullo que prima entre nosotros no gusta de estos formulismos; pero el éxito de manejar gente mediante correspondencia o en forma personal, significa hacer el orgullo a un lado. Pero en cualquier actividad de nuestra vida cotidiana hay ocasiones en que una disculpa es la única solución correcta.

Francamente una disculpa puede ser la única manera de mantener la buena relación y voluntad de su lector. Cuando usted haya cometido un error le recomendamos que lo admita en seguida al empezar su carta. Nunca espere al final para admitirlo. Repita sus disculpas en la frase final de su misiva, sea reiterativo.

También existen ocasiones en las que tenemos que hacer cosas o no hacerlas que lamentamos. Y una expresión de sentimiento al final de una carta en la que tiene que comunicar a alguien malas noticias, es una reacción enteramente humana. Deja la impresión de que después de todo usted es una muy buena persona, educada y de sentimientos nobles.

5.5. Final personal

Es bastante común en la vida cotidiana escribir cartas a personas que conocemos muy bien. Cuando escribamos a tales personas no tiene sentido ser demasiado formales; usted está escribiendo a un amigo. Y el final es un buen lugar para recordarle que piensa en él como tal. Al final, o tal vez en una postdata, diga algo que signifique más que el propósito de interés institucional, comercial u otro: el aprecio personal. Verbigracia:

> Dale mis saludos a toda tu familia y cuando vengas por acá, visítanos por favor, será una satisfacción tenerte en casa.

Sin embargo, cuando el amigo ocupa un alto cargo es conveniente guardar ciertas consideraciones, más que todo de protocolo y respeto.

Recuerde que los finales son tan importantes como las otras partes de la carta, no importa lo bueno que haya sido lo anterior de la carta, ya que una línea mala al final, desvirtúa todo lo precedente. Por lo tanto, piense sus finales cuidadosamente. ¡Sáquele el mayor provecho!

Capítulo 6

Palabras claras y sencillas

La mayoría de las personas no ponen atención al vocabulario que van a utilizar. No saben que cada persona tiene por lo menos dos clases de lenguaje: un vocabulario de escritura y un vocabulario de expresarse.

La habilidad para aprender y usar nuevas palabras probablemente nunca nos abandona si se cultiva diariamente; pero el hecho es que la mayoría de la gente deja de aprender nuevas palabras cuando llega aproximadamente a los 30 años (relativo) de edad, nada más insensato. Para la gente profesional o de negocios esto es perjudicial.

La mayor parte de la relación exitosa de una persona profesional, universitaria, de mucha actividad social, la exposición de un creciente complejo y conceptos refinados, vendrá después de los 25 años. Y esa persona encontrará absolutamente necesario expresar pensamientos relacionados con esos conceptos.

Sin embargo, para que usted se exprese mejor no puede darse el lujo de restringir su vocabulario cada vez a las mismas palabras en todas sus cartas. Existe probablemente un sinnómero de razones por las cuales dejamos de aprender nuevas y mejores formas de expresarnos.

La costumbre, puede ser uno de los motivos; es decir nos hace usar siempre las mismas palabras y frases que nos gustan, y por supuesto la pereza de aprender otras nuevas. Si sus cartas van a ser siempre de lo mejor, tan buenas como tienen que ser, para lograr su objetivo, esa mala costumbre debe desaparecer.

Admítalo usted o no, cada carta refleja su personalidad y el lector juzgará lo que es usted. Sobre la base de sus cartas la gente lo juzgará como un necio, como una persona aburrida, y lo que es peor, una persona incompetente sin consideración hacia la gente y con una personalidad que no vale la pena discutir. Si estos juicios son verdaderamente ciertos, usted se encuentra en dificultades. Por consiguiente haga cualquier esfuerzo por superarlos. Cómo? Veamos:

6.1. Líbrese de frases favoritas o trilladas

Nada destruye rápidamente una carta potencialmente buena que las frases automáticas almacenadas y que no requieren ningón esfuerzo o interás. Las frases enlatadas simplemente no hacen justicia a sus cartas y. por consiguiente a usted mismo. Si usted usa en todas sus cartas las mismas introducciones o inicios, las mismas palabras, demuestra a la gente que no piensa mucho lo que dice.

6.2. Use expresiones actualizadas

La publicidad, los anuncios, la radio, la televisión y el hábito a la lectura son fuentes excelentes de palabras y frases expresivas y al día. Cuando un grupo de palabras en los medios de comunicación están siendo frecuentemente utilizadas y resultan novedosas para usted, óselas inmediatamente. Eso demuestra que usted está actualizado; aplíquelas mientras están siendo populares, pero dájelas cuando decae su uso. Escóchelas y ensáyelas, y encontrará satisfacción de utilizarlas en sus mensajes.

Así pues, encuentre nuevas formas de decir lo mismo de siempre. Haga una lista de diez expresiones que usted use. Ahora idee dos o tres formas de decir las mismas cosas. Trabaje en esto hasta que lo consiga; sea original. Póngale sabor y personalidad a sus cartas. Atrávase a ser diferente; encontrará satisfacción.

Las palabras usadas correctamente pueden persuadir, agradar, pacificar, crear confianza y también inducir a una acción. Usadas inapropiadamente solo conducirán a un gesto como encogimiento de hombros de quien lee.

Las palabras son más que simples letras en una página; ellas son historias, cuadros, pensamientos, y aquellos que aprenden a usarlas mejor hacen las mejores historias, presentan los mejores cuadros; en otras palabras expresan los más finos pensamientos.

Capítulo 7
Decir *No* ¿Cómo puede hacerlo con cuidado?

En la vida cotidiana de un profesional, particularmente cuando este ocupa un cargo de importancia o muy pudiente económicamente, es necesario decir *no* por carta un sinnómero de veces. En quá momento: cuando la gente pide contribuciones; cuando le piden que done premio y muchas otras cosas más.

Algunas personas tienen talento para decir *no*. Otras de hecho, nos mandan al diablo. La primera regla para una respuesta negativa es ser positivo. Recuerde que cuando la gente hace una solicitud no importa lo rutinario que pueda parecerle, no obstante, suele ser algo muy importante para la gente que lo hace, y algunas veces sumamente importante.

Considere los efectos de su carta antes de enviarla, porque cuando usted obtenga una acción contraria desfavorable, será muy tarde para considerar lo que debería haber hecho.

Existen muchos tipos de cartas de rechazo que tal vez tenga usted que escribir, pero en todas ellas, las tácnicas son las mismas:

- Cuando diga *no*, dá suficientes razones para que el lector entienda.
- Si hay una alternativa, ofrézcala.
- Mantenga una actitud positiva hacia la persona a la que escribe; sea tan cortás y gentil, como le sea posible.
- No ofenda o hiera si puede evitarlo; no le hará a usted ni a su institución ningón bien.

Parte II
Cómo hacer discursos

Capítulo 8
Elaborando discursos

8.1. Planifique su discurso

Si usted sabe cómo escribir una buena carta, también puede preparar un excelente discurso. Ambos son muy similares y deben contener lo siguiente:

1. *Introducción*: Un comienzo sólido que prepare el escenario y conquiste la atención del auditorio para lo que viene después. Despierte interés en el público asistente.
2. *Desarrollo*: El desarrollo es la parte media en el cual usted despliega los puntos que desea exponer.
3. *Conclusió*: Un final en el cual resume y produce la impresión definitiva en el público. Pero un discurso ofrece algo más que la carta no tiene: es de viva voz. Por otro lado se tiene la ventaja de usar las manos, es decir, las expresiones faciales, el tono de la voz y otros argumentos que puede utilizar para hacer más amena la plática. Entre las principales condiciones que deben reunir las conclusiones son:

    - Conozca el principal propósito de su discurso, y si hay un segundo objetivo, conózcalo también!
    - Grabe en su mente con claridad el tono que quiere emplear: serio, misterioso, graciosa y, lo mismo que al escribir sus cartas, use el sentido del humor con mucho cuidado!
    - Sea preciso y puntual en lo que quiera que conozca su auditorio, de lo contrario estará dándole vueltas al asunto.
    - Decida si hay algún beneficio para la concurrencia en lo que usted tiene que decir, y si es así, en qué forma.
    - Sepa exactamente la impresión que quiere dejar en la mente del público y prepárelo para cerrar su discurso con ella.

8.2. Asegúrese de que el tema le es bien conocido

Nunca deje que lo coloquen en una situación en que tenga que hablar de algo que no conozca cien por ciento bien. Hable de algo sobre lo cual haya conquistado el derecho a discutir, a través de largos estudios y experiencia.

8.3. Deseo de dar su conferencia o discurso

Piense positivamente a cerca del público de su auditorio; esté ansioso de complacerlo. Concédale todo el beneficio de la duda; crea firmemente que los que lo escuchan están deseosos de oír lo que les tiene que decir.

Sienta profundamente el mensaje que va a comunicar; sea enfático y dinámico al transmitirlo. Haga que su público crea lo que usted piensa sobre el asunto.

8.4. Escríbalo usted mismo

Nadie piensa y habla mejor que usted. Si usted prepara su propio material, éste le quedará bien y sonará natural.

8.5. Planifíquelo

Antes de escribir una frase anote los puntos que quiere explicar, los hechos importantes que quiere incluir, cualquier incidente gracioso que dé vida a su mensaje.

8.6. Apresúrese a un comienzo rápido e interesante

Supongamos que se le ha pedido que hable de su tema favorito: la Geografía o la Geología, por ejemplo. Usted tiene que empezar entusiasmando al público diciéndoles que los que estudian Geografía y Geología tienen por delante todo un futuro asegurado, encontrará empleo fácilmente y ganará mucho dinero, etc.

8.7. Dé ejemplos de lo que usted quiere decir

Proporcione datos, razones; use exhibidores, es decir los medios audiovisuales existentes en la actualidad. Si usted va hablar de la importancia de la Geografía, dígale a su público por qué; hágale creer que es la mejor carrera dándole datos que apoyen su afirmación.

8.8. Mezcle conversación en su conferencia

A la gente le encanta escuchar diálogos. Esto quebranta un monólogo de hechos que se están estableciendo; así como en las cartas las citas interrumpen la monotonía de párrafos y explicaciones largas.

8.9. Termine con estruendo

Deje a su auditorio con una impresión duradera; deles algo que se lleven consigo. Los comediantes dicen: *deje a su público riendo*. Un orador debe dejar a su público recordando.

Al final ha mantenido la atención del público asistente y cierre con unas suaves y delicadas gracias, pero mejor si lo hace con un simple movimiento de la cabeza o venia extendiendo los brazos.

Usted ha hecho una cosa más: que quieran oír algo más todavía del tema de su exposición porque ahora están deseosos de saber más y más sobre lo expuesto. Nadie con usted, de principio a fin olvidará su discurso o conferencia. Así como al escribir cartas, mantenga a su público satisfecho.

Capítulo 9
Oratoria y habilidades de comunicación

Oratoria es el arte de hablar en público con elegancia para persuadir, convencer, educar o informar a un auditorio. Se dan principios básicos de la comunicación y la pedagogía para presentar discursos, conferencias, seminarios, etc.

Hablar en público no se limita a tomar la palabra y ”soltarün discurso; hablar en público consiste en lograr establecer una comunicación efectiva con el mismo, en la que uno sea capaz de transmitir sus ideas. Hablar en público es una oportunidad que hay que saberla aprovechar.

El orador tiene que conseguir que el público se interese por lo que les va a decir y esto exige ciertas habilidades y conocimientos de algunas técnicas de la comunicación. Una cosa es conocer una materia y otra muy distinta es saber hablar de la misma. Conocer el tema es una condición necesaria pero no suficiente: hay que saber exponerlo de una manera atractiva, conseguir captar la atención del público y no cansarles. El orador tiene que resultar interesante, sugerente, convincente, etc.

Cuando se va a hablar sobre un tema lo primero que el orador tendrá que hacer es dominarlo. En el momento en el que tome la palabra deberá tener un conocimiento cabal sobre el mismo muy superior del que pueda tener el público. El orador tiene que tener algo interesante que transmitir.

Uno debe evitar a toda costa hablar sobre un tema que apenas domine ya que correría el riesgo de hacer el ridículo. Escribir el discurso o la conferencia es sólo una parte del trabajo y seguramente no la más difícil, ni tampoco probablemente la más determinante a la hora de alcanzar el éxito.

Como se ha comentado en el parágrafo anterior, el público no es un enemigo, sino por el contrario, son personas que consideran que el orador puede aportarles algo de conocimiento, que no van a perder el tiempo miserablemente escuchándole.

Por ello, no se debería tener un miedo desproporcionado a hablar en público, algo que, sin embargo, suele ser bastante habitual en muchas personas aún con cierta experiencia. Tener miedo antes de una intervención pública es algo natural, por lo que uno no debería

ser excesivamente pesimista porque le ocurra esto, y no por ello ha de considerarse una persona débil e insegura.

La mejor forma de combatir el miedo es con una adecuada preparación del tema: hay que trabajar y ensayar la intervención con rigurosidad. Cuando se domina la presentación se reducen drásticamente las posibilidades de cometer errores; esto genera confianza y disminuye el nivel de ansiedad.

Cuando llega el momento de la intervención uno debe imponerse tranquilidad, especialmente en los momentos iníciales de la conferencia. Si uno consigue sentirse tranquilo al principio es posible que mantenga esa línea durante el resto de la intervención.

Subir al tablado con tranquilidad, sin prisas, mirar al público unos instantes mientras se le saluda, ajustar el micrófono, organizar las notas... y comenzar a hablar despacio. El discurso debe girar sobre una idea principal (idea clave), que resume el punto de vista del orador sobre el tema a tratar.

El orador tiene que ser capaz de ir al núcleo o meollo del asunto y no divagar en cuestiones o argumentos marginales. Es preferible centrarse en un solo mensaje que quede claro que abordar distintas ideas que al final sólo produzcan confusión.

Cuando se habla en público hay que ser muy conciso, evitar la dispersión de ideas, ya que la capacidad de retención del público es limitada. El objetivo del orador es que cuando termine su intervención el público conozca perfectamente cuál es su opinión y los argumentos en los que se basa.

El discurso no consiste simplemente en leer un texto (para eso sería más fácil repartir fotocopias a los asistentes), sino en exponer y explicar de manera convincente unas ideas. La intervención del orador tiene que estar encaminada a captar y mantener la atención del público y a facilitar la comprensión del mensaje.

El orador o expositor tiene que ser una persona consciente de que además de utilizar un leguaje verbal (lo que dice, cómo lo dice, vocabulario empleado, entonación, volumen de voz, énfasis, etc.), debe utilizar también lo que se conoce como lenguaje corporal que el público capte con igual claridad (gestos, movimientos, expresiones, posturas, posición en el estrado, la mímica en otras palabras, etc.).

El expositor debe mostrar un rostro amable, una sonrisa ayuda a ganarse al público y evitar gestos antipáticos que provocan rechazos. Durante la intervención hay que saber modular y cuidar la voz. Una voz monótona, ronca y chillona desagradable, un volumen muy bajo, etc. lleva a la audiencia a desconectarse del tema y al bostezo. Pero ante todo hablar con cierta lentitud sin ir a los extremos.

Hay que saber modular la voz: subir y bajar el volumen, cambiar el ritmo, acentuar las palabras; todo ello ayuda a captar la atención del público. Hay que jugar con la voz para enfatizar los puntos importantes del discurso; destacar ideas, introducir nuevos argumentos, contar anécdotas, resaltar las conclusiones, etc.

Cuando se habla en público hay que hacer un esfuerzo por hablar más alto. Hay que conseguir que la voz llegue con claridad a toda la sala. Es muy importante utilizar un lenguaje apropiado para el público al que uno se dirige; por ello, no se deben utilizar términos y expresiones demasiado técnicas ni rimbombantes que parte del público no pueda entender.

Hay que evitar a toda costa resultar pedante, esa actitud molesta al público, ya que el objetivo del discurso es ganarse al auditorio con las ideas, no tratar de asombrarlo con nuestro vasto dominio del idioma. Hay que huir de un lenguaje rebuscado o frases complicadas. La regla que debe presidir todo discurso o exposición es la de la sencillez. En definitiva, el público aprecia en sumo grado la sencillez y aborrece y detesta la pedantería.

Cuando se habla en público la mirada juega un papel fundamental. Es un excelente medio de conexión entre la persona que habla y la audiencia. Al público le gusta que la persona que le habla le dirija la mirada. El orador que no mira al público da la impresión de tener miedo, falta de interés o un acomplejado de poca personalidad. Cuando se mira al público hay que intentar presentar una imagen abierta, agradable, optimista, sonriente. La simpatía conquista el corazón del público.

Al subir a la tarima lo primero que hay que hacer es saludar al público, mirándoles haciendo una barrida general a toda la audiencia; ya que el resto del público puede llegar a pensar que no se le está prestando la debida importancia.

El orador debe vestir de forma apropiada para la ocasión: Si se trata de un acto formal, vestirá con traje. Si se trata de acto informal, podrá vestir de manera cómoda, deportiva, etc. Hay que tratar de no desentonar con el público asistente. El orador tratará de vestir algo mejor que la media del público asistente, no se olvide que usted es el protagonista de la reunión. El expositor tiene que sentirse cómodo, a gusto con su apariencia. Esto acrecienta su autoconfianza y le permite luchar contra la inseguridad.

No obstante, debe evitar todo exceso, no se trata de ir hecho un figurín. La imagen debe realzar su figura pero sin llegar a eclipsarla; el público tiene que prestar atención al discurso y no distraerse con un atuendo espectacular. Esta recomendación especialmente para las damas. La imagen también debe estar en consonancia con el mensaje que se quiere transmitir. En lo posible hay que evitar cualquier detalle que pueda afectar negativamente a su imagen.

El orador puede apoyar su discurso utilizando distintos medios visuales: pizarra, transparencia, pantalla del ordenador mediante Power Point y el Data Show, etc. Los medios de apoyo visual sirven para captar la atención del público y romper la monotonía. Los medios visuales facilitan la comprensión, enriquecen la presentación y ayudan a transmitir una imagen de profesionalidad. En otras palabras dan seguridad al orador.

Los medios visuales de apoyo se utilizan para hacer más comprensible la exposición; esto sólo se consigue con imágenes sencillas; si son complejas y difíciles de interpretar, en lugar de aclarar confunden más. Se deben utilizar imágenes con colores lo que permite resaltar lo más relevante, remarcar las diferencias y hacer que la imagen resulte más atractiva. Evitar en lo posible que la imagen proyectada esté demasiada recargada de texto.

El material de apoyo debe ser eso, un apoyo al discurso y no convertirse en la base de la presentación. No pueden restar protagonismo al orador.

Capítulo 10
Organización y preparación del discurso

Generalmente el conferenciante tiene un lapso o tiempo necesario para preparar su disertación, por consiguiente debe proceder de acuerdo a un método sistemático.

La primera tarea es definir el objetivo del discurso, es decir si se trata de una charla de entretenimiento, de carácter informativo o persuasivo y/o de carácter técnico-científico. Esto decidirá la forma o modo en que encarará el discurso correspondiente.

En segundo lugar, el orador deberá decidir qué posición adoptará frente al tema. De este modo podrá encarar la disertación de forma homogénea. De cualquier modo, en ambas etapas debe evitar las contradicciones entre el desarrollo del discurso y su desenlace.

Capítulo 11
Etapas en la preparación del discurso

11.1. Elección del tema

En los casos en que se pueda elegir el tema de la conferencia, discurso, etc. normalmente se opta por aquel en el que se tiene mayor experiencia por su formación académica o pericia superior en la vida profesional.

El tema debe motivar al orador a exponer e interesarle profundamente. Si el tema es del agrado del disertante, sin duda que su exposición será muy agradable al auditorio; caso contrario será poco atractiva o un fracaso rotundo.

Pero no siempre se puede elegir la materia a exponer. En ciertas oportunidades el orador es obligado a hablar sobre un determinado asunto del cual a veces no tiene el conocimiento adecuado o tal vez, ninguno. En estos casos debe analizarse y estudiarse el tema profundamente como sea necesario, hasta que se convierta en una materia bien conocida y como propia.

11.2. Búsqueda y selección de la información

El discurso puede ser preparado con base a ideas propias exclusivamente que le da la experiencia, o sustentado en opiniones de otros autores. Sin embargo, las ideas propias nunca son suficientes, sino que una buena parte de ellas son tomadas de otros escritores o investigadores, lo que no constituye ningún delito, siempre y cuando se cite al mismo. No obstante, la búsqueda de información no debe ser errática, sino sistemática y dirigida al objetivo de la temática de la conferencia a exponer.

11.3. Auto elaboración de ideas

En lo posible las ideas que se expresen en el discurso deben ser propias; aunque puede referirse a conceptos ajenos que enriquezcan la plática, en cuyo caso debe hacerse mención del o los autores. Nunca deben darse ideas ajenas como si fueran propias, pero sí es factible expresar total acuerdo con ellas y su adhesión.

11.4. Partes de un discurso

Para efectos de un discurso de corte genérico podemos decir que consta de tres partes bien definidas, cada una de ellas con sus propias características y ligadas intrínsecamente la una con la otra para lograr el cometido esperado:

- introducción;
- desarrollo;
- conclusión.

11.4.1. Introducción

Es el inicio del discurso y sirve para motivar la atención del público hacía las palabras del orador y para dar a conocer, brevemente, en qué consistirá el tema a tratarse y los objetivos que se esperan alcanzar.

La introducción debe ser una presentación muy breve del tema. Esta parte es muy importante ya que decide el ánimo del auditorio con respecto al orador y su tema. Un discurso serio no será escuchado atentamente luego de una introducción cómica.

Nunca se debe comenzar la introducción pidiendo disculpas, ni siquiera con falsa modestia, por ejemplo, trataré de hacerlo bien. En estos casos el orador pierde mucho y da la impresión muy pobre de su personalidad, creando una corriente de antipatía en sus oyentes.

Lo más importante de la introducción es que esta debe ser impactante y llamar la atención de los oyentes. Existen varias formas correctas y muy eficaces de hacerlo. La primera de ellas es utilizar un comentario sobre alguna noticia de algún periódico, por ejemplo, que tenga relación con el tema de la charla. Esto tiene el efecto de producir una atención del auditorio hacia el disertante, pues todos desean saber cómo sigue el relato. Cuanto más llamativa sea la trama del relato, mucho mejor.

La segunda forma de captar la atención del público asistente es mediante una interrogación, por ejemplo, comenzar diciendo: saben ustedes que cosa interesante leí ayer en el periódico?. Pues bien, se trata (y procede así relatando). Cuando se acomete de esa forma

a un auditorio con una pregunta, este se despierta y vuelca toda su atención hacia el orador en espera de la respuesta.

11.4.2. Desarrollo

Es la parte medular del discurso, en ella el orador desarrolla su idea central de forma clara y detallada. En el desarrollo se explican los argumentos en los que se basa nuestra teoría o hipótesis, también sirve para refutar las ideas, ejemplificar una demostración y adoptar una posición académica especifica.

Es el momento en el que se expresan todos los conceptos del disertante. El desarrollo debe estar necesariamente dirigido hacia la síntesis o conclusión, caso contrario, surgirían contradicciones.

Finalmente un factor importante que influye en las tres etapas del discurso es el tiempo. El material debe seleccionarse y diagramarse para ser expuesto en no más de veinte minutos. Un periodo más prolongado produce cansancio, malestar y aburrimiento en los oyentes. Sin embargo, muchos temas requieren más tiempo de exposición que el señalado y la exposición puede alargarse hasta media hora; caso contrario es preferible dar la conferencia en dos o más sesiones hasta agotar el tema, antes que darlo todo en una sola vez.

11.4.3. Conclusión

La conclusión o síntesis es la parte final del discurso, en ella el orador hace un breve resumen de lo tratado, mencionando los puntos más importantes de la exposición o realizando recomendaciones que se desprenden del tema central. La conclusión es un elemento estratégico, pues lo que se dice queda sonando en los oídos del público y tiene mayor probabilidad de quedar en la memoria para siempre.

Para efectos de conclusión y/o despedida se recomiendan las siguientes cinco formulas:

11.4.3.1. Fraseológico

Se puede culminar el discurso mencionando una frase célebre o algunas palabras impactantes o motivadoras. Por ejemplo: Y para terminar permítanme decirles que, el éxito en una disertación está compuesto de 1 % de inspiración y de 99 % de transpiración. Y luego una venia con la cabeza.

11.4.3.2. Con vivas o hurras

Esta es una forma de conclusión que tiene por objeto dejar motivados a los oyentes a través de su participación activa y cantada. Por ejemplo: Y para terminar, dilectos amigos: ¡Viva la oratoria! —¡Viva¡‘ contesta el público. ”Viva el éxito! —¡Viva!”, vuelven a contestar los oyentes.

11.4.3.3. Por respuesta del público

En esta modalidad el orador hace una serie de preguntas al auditorio para que le contesten a través de un Si o un No. Las preguntas deben ser siempre de corte positivo. Por ejemplo: Señores, somos los mejores?! —Si! -responde el público. Somos triunfadores?! —Sí! -vuelve a contestar el auditorio.

11.4.3.4. Por agradecimiento

El orador culmina su exposición agradeciendo a los organizadores, auspiciadores, público presente y algunas veces a los oradores que lo antecedieron. Ejemplo: ”Y para culminar quiero expresar mi agradecimiento a la Cámara de Comercio por haber permitido mi presencia en esta sala.

11.4.3.5. Mixto

Es una forma que combina indistintamente los diferentes tipos de conclusiones existentes. Pueden mezclarse una forma fraseológica con una de agradecimiento. Ejemplo: Para despedirme quiero expresar mi agradecimiento a la Universidad Nacional de La Paz por haberme permitido estar con ustedes y sobre todo reiterarles aquellas palabras cristianas que dicen: ¡Sed firmes y constantes hasta el fin y recibiréis la corona de la gloria!.

Capítulo 12
Métodos en oratoria

Cualquiera sea el estilo o técnica que posea el orador, existen dos métodos para exponer un discurso: el discurso improvisado y el discurso preparado.

12.1. El discurso improvisado

En términos generales, *improvisar* es una expresión que implica una falta de organización, imprevisión y decisión impulsiva, pero en oratoria tiene un significado especial. Improvisar un discurso quiere decir hablar libremente y con soltura, inventando las frases sobre la marcha; es decir, implica una expresión espontánea, pero previa y rápidamente ordenada.

Por lo tanto, la improvisación no es como creen algunos: hablar por hablar, es decir cuando no se conoce el tema o se quiere salir del paso; por el contrario, es cuando habiendo preparado bien el tema lo exponemos como si se gestara en ese momento utilizando nuestras propias palabras, nuestro propio estilo, allí mismo, delante del público.

Se trata de una exposición original, viva, utilizando las ideas que se van presentando durante el desarrollo del discurso; es pensar y hablar de pie. El público no quiere escuchar lo que hemos leído en un libro, tal como ha sido redactado. El público espera saber cuál es nuestra opinión con relación al texto, cuál es nuestro aporte.

Se puede consultar cualquier tipo de información, luego viene un proceso de análisis que da como resultado un producto, es decir la propuesta que se quiere presentar. Por eso se dice que la improvisación tiene que pasar por un proceso de digestión y de maduración antes de ser presentada.

¿Cuáles son los requisitos para una buena improvisación? Se trata de seis recomendaciones esenciales:

1. Practicar discursos improvisados: Cualquier persona con cierto grado de conocimiento y que posea un poco de dominio de sí misma, puede pronunciar un aceptable y, a menudo un brillante discurso improvisado.
2. Prepararse mentalmente para hablar improvisadamente: Es necesario prepararse mentalmente para hablar en forma improvisada en todas las ocasiones. La persona que brilla como improvisador se prepara realizando numerosos discursos que nunca fueron pronunciados. Algo que debe realizar el orador es determinar qué aspectos de su tema es el adecuado para la ocasión. Elaborar un pequeño contenido de lo que va a decir.
3. Introducir un ejemplo inmediatamente: Con el ejemplo el disertante se libera inmediatamente del difícil problema de pensar en su próxima frase, ya que las experiencias vividas se relatan con mayor facilidad, aún cuando no se halle preparado. Con el ejemplo el orador penetra en el ritmo del discurso y supera enseguida los primeros momentos del nerviosismo, con lo que tendrá la oportunidad de imprimirle mayor vigor al asunto central de su alocución. Y con ello el orador atraerá de modo inmediato la atención del público asistentes.
4. Expresarse con ánimo y con vigor: Cuando se habla con energía e intensidad la animación que exterioriza el conferenciante produce un efecto beneficioso en sus procesos mentales. Una vez que estamos preparados y animados físicamente, muy pronto nos encontramos que nuestra mente está funcionando a un ritmo acelerado.
5. La ocasión propicia: La ocasión propicia para dar un discurso realmente improvisado llegará cuando alguien le toca el hombro y le diga: Qué tal si nos dices unas cuantas palabras en esta ocasión?, o bien, ello podría suceder sin ninguna advertencia y directamente por el micrófono lo anuncian. Entonces, en ese momento todas las miradas giran en torno suyo y, antes de que se dé cuenta, ya lo han señalado como el próximo orador. En ese momento es cuando más se debe conservar la calma. Para conseguir la tranquilidad necesaria existen tres fuentes de las que se pueden poner en práctica para un discurso improvisado:

   - Se puede hablar del público mismo sobre lo que son, lo que hacen y sobre todo de los valores específicos que representan para su comunidad o para la humanidad en general.
   - Se podrá ampliar lo anterior también sobre los acontecimientos que han motivado la reunión.
   - Si se ha escuchado con atención las palabras de la anterior persona que expuso, se pueden comentar con agrado y ampliar algunos de sus conceptos vertidos.

6. No improvisar un discurso. Hable improvisadamente!: Se deben conservar las ideas agrupadas lógicamente entorno a una principal que bien podría ser el lugar, el concepto que tiene la intención de exponer. Los ejemplos que dé deben concordar con esa idea central. Y si se habla con entusiasmo se descubrirá que lo que expresa tan familiarmente posee una vitalidad y una fuerza que no contienen los discursos preparados.

12.2. El discurso preparado

En el discurso preparado existen varios métodos de cómo exponer:

1. El discurso leído: Es el método más pobre para las exposiciones, pues desmerece en gran medida al orador, ya que da la imagen de una persona que no conoce su tema. El discurso leído tiene además el inconveniente de su gran inflexibilidad lo que impide cambiar el curso de la exposición y responder preguntas no contempladas en el texto. No obstante, en circunstancias muy especiales resulta necesario el discurso leído. Es en aquellos casos en que se debe medir exactamente el peso de cada palabra o sentencia, o en aquellos otros en que la complejidad de los datos (cifras estadísticas, etc.) hace virtualmente imposible su memorización. Cuando es muy grande el riesgo de olvidar un dato se aconseja leer el discurso.
2. Dicho de memoria: Si bien este método obliga al orador a un trabajo agotador de memorización, resulta ser un hábito muy primitivo. Tiene sus desventajas en cuanto a inflexibilidad y participa de las mismas ventajas del método anterior en discursos complejos y comprometedores. Pero en estos últimos casos es preferible el leído porque, por una parte ahorra el trabajo de la memorización y por otra, elimina el riesgo del olvido.
3. Con ayuda memoria: Se trata de un método mucho más evolucionado que el anterior, pues obliga al orador a efectuar un trabajo analítico y de evocación. Simplemente se tiene a la vista el rota folio o la imagen proyectada del computador mediante el data show y de él se infieren los conceptos e ideas y se van exponiendo y explicando cada uno de ellos. El ayuda memoria no debe esconderse, sino por el contrario, exhibirse. Muchos oradores escriben su ayuda memoria en un pizarrón, carteles o rota folios o en la actualidad con la ayuda de un programa de computación. En síntesis la ayuda memoria no es otra cosa que escribir el contenido del discurso; es decir de lo que se va a hablar. Es exactamente como el contenido de un libro.
4. Memorizado un resumen: Es el método más utilizado por los oradores efectivos, produciendo los resultados más fructíferos. El método se basa en una completa preparación sobre el tema y una adecuada práctica.

La planificación del discurso es lo más importante, pues se trata de un diagrama o esquema de ideas el que funciona como ayuda memoria en la mente y no debe ser leído, sino memorizado. El orador no es un memorista, sino un estudioso que ha razonado un tema, ha recopilado material, lo ha organizado y, finalmente ha memorizado una síntesis conceptual.

Un hecho importante es que da una imagen brillante del orador quien parece ser un gran conocedor del tema. Otro hecho es que permite al disertante tener flexibilidad en la exposición, dando lugar a desviaciones o giros sobre la marcha con nuevas ideas y a la contestación y discusión de preguntas del auditorio. Y como quiera que se ha memorizado la secuencia de las ideas, en cualquier momento se reencauza la conversación, volviendo nuestro pensamiento a la imagen respectiva.

Entre las ventajas de este método memorizado un resumen se pueden citar las siguientes:

- se puede preparar con antelación;
- proporciona seguridad al orador cuando es bien preparado;
- es factible el manejo del espacio escénico debido a que no se requiere estar detrás de un podio;
- permite tener mayor contacto visual con el público debido a que no mantiene la vista en un texto;
- crea mayor comunicación entre el orador y la audiencia;
- se puede enfatizar ciertas partes del discurso con la comunicación no verbal, sino usando la expresión corporal.

Capítulo 13
Discursos especiales

13.1. Discurso Informativo

I. Frecuentemente los oradores que tienen que informar algo al auditorio, confunden dos aspectos. Por una parte la necesidad de ser comprendidos y, por la otra, la voluntad de ser admirados por los oyentes. Muchas veces habremos oído a un profesor dando clases magistrales en un rico vocabulario técnico que en un 85 % era incomprensible para los oyentes. Esto nos define un primer principio, el más importante en discursos informativos:

- Hablar en términos conocidos por el auditorio.
- Vale más sacrificar el lujo personal, que la comprensión de los oyentes.

En los discursos informativos suele darse un problema de capitación, censo o padrón por parte de los asistentes, en especial cuando se trata de temas abstractos o poco conocidos.

La mejor forma de eliminar este inconveniente es utilizar ejemplos y relatos de sucesos reales. Así, un tema abstracto se convierte en otro comprensible, real y vivido.

Otra forma es de apoyarse en gráficos y estadísticas. Esto tiene un gran valor desde el punto de vista de la fijación de los conceptos y la claridad en la asimilación de los mismos.

En cierto tipo de temas, como matemáticas, física, economía, etc. resulta indispensable valerse de esta técnica, que además es aplicable a cualquier otro tema.

Otra forma de apoyo es limitar las ideas principales; es preferible abarcar pocos temas eficientemente, que muchos en forma superficial. Normalmente, los veinte minutos lógicos de un discurso no pueden permitir más de dos o tres ideas principales. Estas deben ser agotadas totalmente sin dejar puntos en blanco.

Es preferible programar el discurso en varias sesiones que dar todo en un solo día.

El principio de repetir los conceptos juega un papel preponderante en los discursos informativos. El orador debe expresar sus ideas varias veces, siempre empleando términos distintos a efecto de que ningún oyente del público asistente quede con dudas.

Debe tenerse especial cuidado de no resultar monótono al repetir los conceptos varias veces; de ahí la necesidad de decir las cosas con palabras y formas diferentes.

Según la teoría de la comunicación, todo mensaje tiene los siguientes elementos: EL EMISOR, EL MENSAJE y EL RECEPTOR.

El emisor (orador), mediante un símbolo o código de palabras expone el mensaje que desea transmitir. El canal de información es el medio por el cual circula el mensaje y puede ser personal, radial, televisado, etc.

Por último, el receptor (oyente) decodifica o interpreta el mensaje y procede a dar su respuesta. Este proceso es conocido como feed back (de retroalimentación o de ida y venida), puede producir cambios en el mensaje original y además corregir defectos imprevistos al principio. La respuesta del auditorio puede ser mediante preguntas, gestos de aburrimiento, de aprobación, movimientos molestos en las sillas, etc.

Los principios básicos de la comunicación eficiente de los mensajes informativos son los siguientes:

1. Claro. El mensaje debe ser expuesto en términos sencillos para el auditorio. Palabras técnicas y difíciles producen interferencias en la codificación y descodificación del mensaje. Conciso: Para que el mensaje no pierda interés por parte del auditorio, debe darse en no más de veinte minutos. Si un discurso puede darse en una hora, debe programarse para treinta minutos.
2. Correcto: Dado el objetivo que se pretende la transmisión de conocimientos e información, el mensaje no debe ser equivocado. Si así fuere, podría inducirse a las personas asistentes a una información errónea. Tal vez la corrección del mensaje sea el principio más importante destinado a eliminar interferencias en el proceso de la comunicación.
3. Concreto: El tema básico del discurso debe enfocarse sin extenderse en derivaciones del mismo; es decir desviarse del asunto principal. Dado el breve tiempo del que se dispone este debe aprovecharse íntegramente en las ideas esenciales.

Las mayores interferencias en el discurso son debidas por el alejamiento del tema central, siendo a veces imposible volver al mismo.

13.2. Discurso persuasivo

II. No se puede separar en forma absoluta el discurso informativo del persuasivo, ya que cuando se quiere convenser a una persona es necesario informarlo muy bien. Asimismo, cuando se quiere informar algo, en partes estamos persuadiendo.

La diferencia radica en un problema de actitud del orador, ya que cuando informa tratará solamente de que los oyentes aprendan de su explicación. En cambio el orador que persuade se refiere a las creencias o acciones de los individuos, tratando de actuar como el abogado que convence al jurado.

En este tipo de discurso cobra importancia el principio de la acumulación, vale decir, dar distintas ideas sobre el tema a efecto de convencer más eficazmente.

Para lograr una actitud positiva de aceptación por parte de los oyentes debemos introducir en sus mentes nuestras ideas. Debemos eliminar las ideas contrarias que se tengan preestablecidas. Este método debe seguir las siguientes etapas:

1. Estudio de la naturaleza humana: Cualquier persona estará dispuesta a aceptar nuestras ideas siempre que en su mente no surjan ideas contrarias. Siempre dirá que sí, salvo que el orador lo encare en forma deficiente, haciendo nacer esas ideas contrarias, pero en principio esas ideas no tienen por qué existir.
2. Impedir las ideas contrarias: Para ello el orador debe fascinar al auditorio; de esta manera se logra aceptación total sin necesidad de demostración.
3. Sinceridad: El discurso debe ser transparente, sincero, limpio. Para convencer, debe estar convencido.
4. Teoría de Sócrates: El orador o disertante debe hacer decir sí varias veces al auditorio durante el discurso. Este sí puede ser expreso o tácito en la mente de los oyentes. Para lograrlo es menester exponer conceptos que sean aceptados por los participantes.

Un buen orador comenzará su discurso por alabar la personalidad y calidad de su auditorio, de modo de lograr una atmosfera de aceptación en los oyentes. En la oratoria privada, también cobra gran importancia esta teoría socrática.

13.3. Discurso para entretener

III. Otro tipo de discurso que se da en ciertas ocasiones especiales es el cómico o de entretenimiento. Como advertencia de tipo genérico, antes de decidirse a ser un orador cómico, debe auto evaluarse si tiene aptitud, condiciones o chispa como se dice vulgarmente para hacerlo, para no hacer el ridículo.

No todas las personas son graciosas o tienen la habilidad de hacer chistes; el peligro que se corre es que el auditorio se ría, no del discurso o de la broma, sino del orador mismo.

Sin embargo, no solo es decir o lanzar discursos cómicos, sino que hay que respetar ciertas reglas que se basa en los siguientes principios:

- Tener espíritu humorístico: Mediante el desarrollo del sentido del humor se estará en condiciones de encontrar el aspecto gracioso de cualquier situación. Toda persona puede desarrollar el sentido del humor; en algunos casos solo existe en forma latente, lo que demanda sacarlo a relucir y utilizarlo. Para no perder el sentido del humor en situaciones enojosas, hay que pensar siempre en lo peor que podría pasarnos. De esta manera no perderemos nuestro buen ánimo y humor en problemas insignificantes.
- Crear situaciones cómicas: Existe una serie de hechos y circunstancias que producen situaciones graciosas o humorísticas. Muchas de estas situaciones a veces no están pla-

nificadas, sino que se dan durante la conferencia y esos acontecimientos hay que saber aprovecharlos con un comentario jocoso.

- No reír de los propios chistes: Debe siempre esperarse que el auditorio se ría primero, sin esbozar siquiera una sonrisa. Si el orador mientras habla, distrae la atención de sus oyentes, les hace perder el hilo del relato. Pero una vez que el público comienza a reír, el expositor puede unirse a ellos.
- Cuentos con sentido: Deben contarse chistes que guarden relación con el tema central que se está explicando. No vale mucho decir una broma buena, si este no tiene vinculación con el tema de conversación.

13.4. Presentación de oradores

La presentación de oradores es una cuestión de gran importancia. El que presenta no debe lucirse a costa del orador. Debe estar consciente de su función. El presentador debe ESTABLECER EL PUENTE ENTRE TEMA AUDITORIO ORADOR. La presentación debe ser ágil, sincera y muy breve. Si está bien hecha el orador ganó gran parte de la batalla: el interés del auditorio.

Las formas de realizar la presentación son:

1. Tema: El que presenta debe hacer una consideración inicial acerca del tema y luego mencionar claramente el título de la exposición
2. Importancia del mismo: El que presenta debe hacer sentir al público asistente que el tema es de su real interés.
3. Orador: El que presenta debe hablar de los estudios del orador (su currículo vitae) en forma resumida (hoja de vida), de su experiencia, de los trabajos que realizó en la materia detenerse por un momento para hacer un brevísimo vacío y luego de creado el suspenso, decir claramente y con énfasis su nombre y apellidos. Como ayuda a la memoria existe una fórmula nemotécnica que facilita al presentador realizar con erudición la presentación del orador: T de *tema*, I de *importancia*, y O de *orador*.

13.5. Discurso conmemorativo

Este tipo de discurso son aquellos que tienen como objetivo evocar el recuerdo de alguna persona, hecho o situación. Por lo general se apoyan en la alabanza a lo que se recuerda. En realidad estos discursos son una derivación del discurso informativo, ya que no se hace más que brindar una cantidad de conocimientos sobre el objetivo de la conmemoración al público asistente. El orador en estas circunstancias debe seguir los siguientes pasos:

- Descripción y alabanza del hecho o persona.
- Vincular la concurrencia o público asistente con el objeto de la conmemoración, buscando caracteres y sentimientos comunes.
- Incluir al auditorio a seguir el ejemplo de la persona recordada.

13.6. Discurso de bienvenida

Es un discurso que se expone en forma cordial y amable. Debe ser sincero y positivo para el visitante. El orador debe entender que el agasajado es la figura en ese momento. Por lo tanto debe ser modesto en homenajear al visitante. Es preferible un discurso breve y no redundante o estereotipado. Por lo general en este tipo de discurso se sugieren las siguientes etapas:

- Saludo al recién llegado.
- Expresar la importancia de la visita.
- Expresar deseos de una permanencia grata y feliz.

13.7. Discurso inaugural

Esta clase de alocución se utiliza en cualquier circunstancia en que debe inaugurarse algo. No interesa el objeto, sino respetar las técnicas del caso. Estas se adaptan a cualquier inauguración

- Referir el esfuerzo realizado por los que hicieron la obra.
- Un recuerdo para los pioneros que idearon la obra.
- Ventajas que reportará a la sociedad y la alegría de su inauguración.
- Agradecimiento por haber sido elegido para exponer el discurso inaugural.
- Expresar votos auspiciosos de bienestar y esperanza.

13.8. Discurso de sobremesa

Es el tipo de discurso que más requiere la adaptación al auditorio. No se puede programar la forma de decir el discurso si no se sabe el ánimo de los oyentes luego de la comida. Puede ser un discurso humorístico, narrativo, elegante, filosófico, etc. Pero siempre debe ser ligero y agradable. El contenido puede ser:

- Relatar una experiencia personal.
- Explicar una observación efectuada.
- Contar una anécdota, un chiste, etc.
- Cualquier otro tema ligero y agradable. Inclusive combinar cualquiera de esas técnicas.

13.9. Discurso por radio

El orador debe adaptarse a las características administrativas y tecnológicas de este medio de difusión. En primer lugar, las emisoras exigenque previamente el orador presente por escrito el texto del discurso, que una vez aprobado debe ser textualmente leído. Es decir, que la improvisación está expresamente prohibida.

En cuanto a las condiciones técnicas no se puede exigir que el orador sea un experto en radiofonía. Por eso debe recurrir al consejo de los técnicos de la emisora sobre la mejor manera de hablar ante el micrófono (tono de voz, fuerza, etc.)

Por último, están las características psicológicas del auditorio radial. Si bien la audiencia es de millares de persona, ante cada receptor se nuclean pequeños grupos de oyentes. Muchas veces una sola persona atiende el receptor. Esto significa que se forman infinidad de pequeños auditorios y, por lo tanto, el orador debe dirigirse a grupos de pocas personas haciendo abstracción de la gran cantidad del total de oyentes.

El discurso debe tener un tono familiar; no debe hablarse en voz demasiado alta es aconsejable no ser monótono en el tono. Para conseguir el tono familiar debe imaginarse a un amigo o grupo de amigos al cual se dirige el orador. A efectos de solucionar cualquier error o defecto en el discurso es aconsejable grabar la audición y no dirigirse directamente al auditorio.

13.10. Discurso por televisión

A pesar de que pudiera parecer muy similar al discurso radiado, el televisado se parece más al dicho directamente ante el público. En efecto, la cámara descubre cualquier falsedad por parte del orador; el tono debe también ser familiar y en voz no muy alta, pero la posición debe ser completamente natural.

Aquí la improvisación es necesaria, salvo en aquellos discursos especiales en que los datos estadísticos son muy numerosos o cuando cada palabra es perfectamente meditada y medida por sí misma. Recordemos que en la radio, en cambio, la improvisación era vedada.

El orador por televisión puede valerse de ayuda - memoria, pero en este caso debe actuar honestamente y no ocultarla. La posición puede ser sentada ante una mesa o de pie. Todo movimiento realizado debe estar previamente estudiado a efectos de no dejar nada al azar.

Una gran ventaja que ofrece la televisión es que pueden utilizarse ayudas visuales, tal como si fuera un discurso ante el público directamente. En síntesis, en discursos televisados el orador debe pensar que está ante el público (ya que está siendo observado por todos); pero no debe olvidar que su audiencia se compone de muchos auditorios familiares de pocas personas.

13.11. Discurso fúnebre

Muchas veces el orador se ve enfrentado a la necesidad de decir un discurso de pésame por la muerte de una persona de su conocimiento. Una serie de técnicas son aplicables a cualquier discurso fúnebre, cualquiera sea el difunto. Estas son:

- Expresión de dolor por la irreparable pérdida que significa esa muerte.
- Pensamiento filosófico o religioso sobre la muerte y su universalidad.
- Relato de las excelencias espirituales y obras del difunto.
- Motivar al auditorio y deudos a imitarlo en sus virtudes.
- Pésame y consuelo para los parientes.
- Despedida y deseos de gloria eterna.

Debe ser un discurso, solemne, retórico, místico y elogioso.

13.12. Discurso de otorgamiento de premio

Además del título puede aplicarse a casos de ofrecimiento como ser, cargos, puestos, regalos, etc. Este no debe ser demasiado largo y es aconsejable intercalar algún factor emotivo. Es posible aplicar las siguientes reglas:

- Razones que inspiraron la decisión del ofrecimiento.
- Expresar sentimientos de agrado por el acto de justicia evidenciado en la decisión.
- Augurios de nuevos triunfos.
- Entrega del premio o testimonio de la designación.

13.13. Discurso de agradecimiento

Es el discurso que se expone luego del anterior; por supuesto está a cargo de la persona objeto del premio o designación. En este caso deben seguirse las siguientes reglas:

- Expresión emocionada de reconocimiento.
- Cita de todos aquellos que participaron en el éxito logrado.
- Aceptación del premio o designación en el cargo como símbolo en representación del grupo antes mencionado.
- Comprometerse a una superación constante para ser cada vez mejor.

Referencias

[1] *Curso práctico de oratoria*. Instituto de Lectura Veloz, Estudio y Memoria, La Paz, Bolivia, 1978.

[2] BARRAGÁN, ROXANA y AYLLÓN, VIRGINIA: *Formulación de proyectos de investigación*. Programa de Investigación Estratégica en Bolivia (PIEB), La Paz, Bolivia, 1999.

[3] CLIFTON, EDWARD H.: «How to keep an audience alert and around for the conclusions at a scientific meeting». En: *Scientific Writing and Oral Presentations in Geology*, La Paz, Bolivia, 1992.

[4] CLOKE, MARJANE y WALLACE, ROBERT: *Cómo redactar cartas de negocios*. Editorial Diana, México D.F., 1979.

[5] HERNÁNDEZ, SAMPIERI; FERNÁNDEZ, COLLADO y BAPTISTA, LUCIO: *Metodología de la investigación*. McGraw Hill International, México D.F., 2^a edición, 1999.